

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
MARET 2024



BALAI BESAR POM DI BANDAR LAMPUNG
2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Hasil Pengolahan Data.....	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar POM di Bandar Lampung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Besar POM di Bandar Lampung. .

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat bulan Maret tahun 2024 pada Balai Besar POM di Bandar Lampung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner bit.ly/SurveiKepuasanBPOM yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Basar POM di Bandar Lampung yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan bit.ly/SurveyKepuasanBPOM pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik per triwulan dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	26 Februari -29 Februari	4
2.	Pengumpulan Data/ Pengisian Kuesioner	1 Maret – 31 Maret	14
3.	Pengolahan Data dan Analisis	1 April – 4 April	4
4.	Pelaporan	17 April – 19 April	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Jumlah responden diambil dari jumlah populasi penerima layanan pada periode bulan Januari sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017 sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Berikut jumlah responden Januari tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Responden
1	Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	1
2	Penerbitan Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0
3	Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	2
4	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB)	0
5	Sertifikasi pemenuhan aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	0
6	Penerbitan rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	0
7	Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	9
8	Pengujian Obat dan Makanan	6
9	Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	17
Jumlah		35

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Survei dilaksanakan pada bulan Maret 2024 dengan jumlah responden sebanyak 35 orang melalui link https://bit.ly/survei_ikm_2024. Data responden sebagai berikut:

	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki-laki	13	37,14 %
		Perempuan	22	62,86 %
2	PENDIDIKAN	≤ SMA/Sederajat	8	22,86 %
		DI/D2/D3	0	0 %
		D4/S1	12	34,29 %
		S2/Profesi/S3	15	42,85 %
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/Polri	11	31,43 %
		Pegawai Swasta	10	28,57 %
		Wiraswasta	3	8,57 %
		Pelajar/Mahasiswa	7	20,0 %
		Lainnya	4	11,43 %
4	USIA	≤ 25 Tahun	6	17,14 %
		26 – 30 Tahun	1	2,86 %
		31 – 35 Tahun	6	17,14 %
		36 – 40 Tahun	5	14,29 %
		>41 Tahun	7	20,00 %

Pengolahan data survei pada bulan Januari 2024 dengan hasil sebagai berikut:

No Urut Responden	Nilai Unsur Pelayanan									Keterangan
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
1	6	6	6	6	5	6	6	6	6	
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
3	4	6	5	5	5	5	5	5	5	
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
7	6	6	5	6	6	6	6	6	6	
8	6	6	6	6	6	6	6	5	5	
9	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
10	5	5	5	6	6	6	6	6	6	
11	5	5	6	5	5	6	5	5	5	
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
14	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
15	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
16	6	5	6	6	6	6	6	6	5	
17	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
18	6	6	5	6	6	6	6	6	6	
19	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
20	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
21	6	5	6	6	6	6	6	5	5	
22	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
23	6	5	5	6	6	6	6	5	5	
24	6	5	6	6	6	6	6	5	5	
25	6	6	5	6	6	6	6	6	5	
26	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
27	6	5	6	6	6	6	6	6	6	
28	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
29	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
30	6	5	5	6	6	6	6	5	5	
31	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
32	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
33	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
34	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jumlah total responden	35									
Jumlah Nilai Perunsur	204	200	201	206	205	207	206	201	196	
Nilai Rerata Per Unsur	5,83	5,71	5,74	5,89	5,86	5,91	5,89	5,74	5,60	
Bobot per Unsur	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
Bobot x Rerata	5,83	5,71	5,74	5,89	5,86	5,91	5,89	5,74	5,60	
Perhitungan SKM Total	97,14	95,24	95,71	98,1	97,62	98,57	98,1	95,71	93,33	
Nilai IKM	96,61									

Keterangan:

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 - 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa semua responden memberikan nilai dengan skala 4-6 dan nilai tiap unsur berada pada kisaran 93,33 – 98,57 yang artinya berada pada kriteria layanan Sangat Baik. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan Maret 2024 adalah 96,61

Capaian tertinggi pada unsur Kompetensi Pelaksana (U6) dengan nilai 98,57 dan terendah pada Sarana Prasarana (U9) dengan skor 93,33 namun masih berkriteria sangat baik.

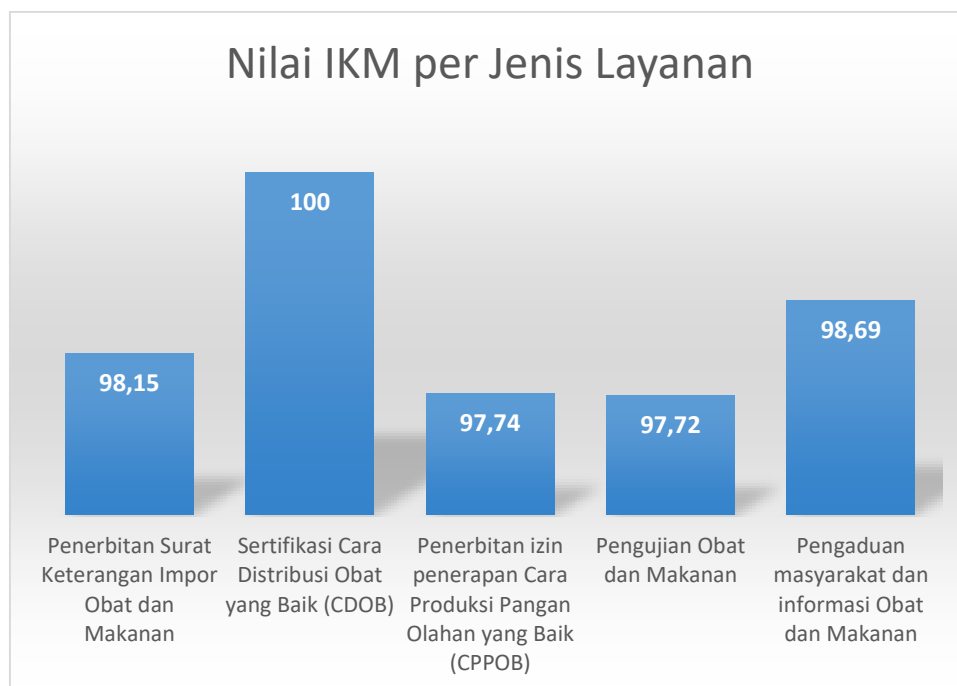
Hasil survei kepuasan masyarakat dengan nilai IKM 96,61 dengan kriteria mutu layanan Sangat Baik dan sudah dipublikasikan di media sosial Instagram.



3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

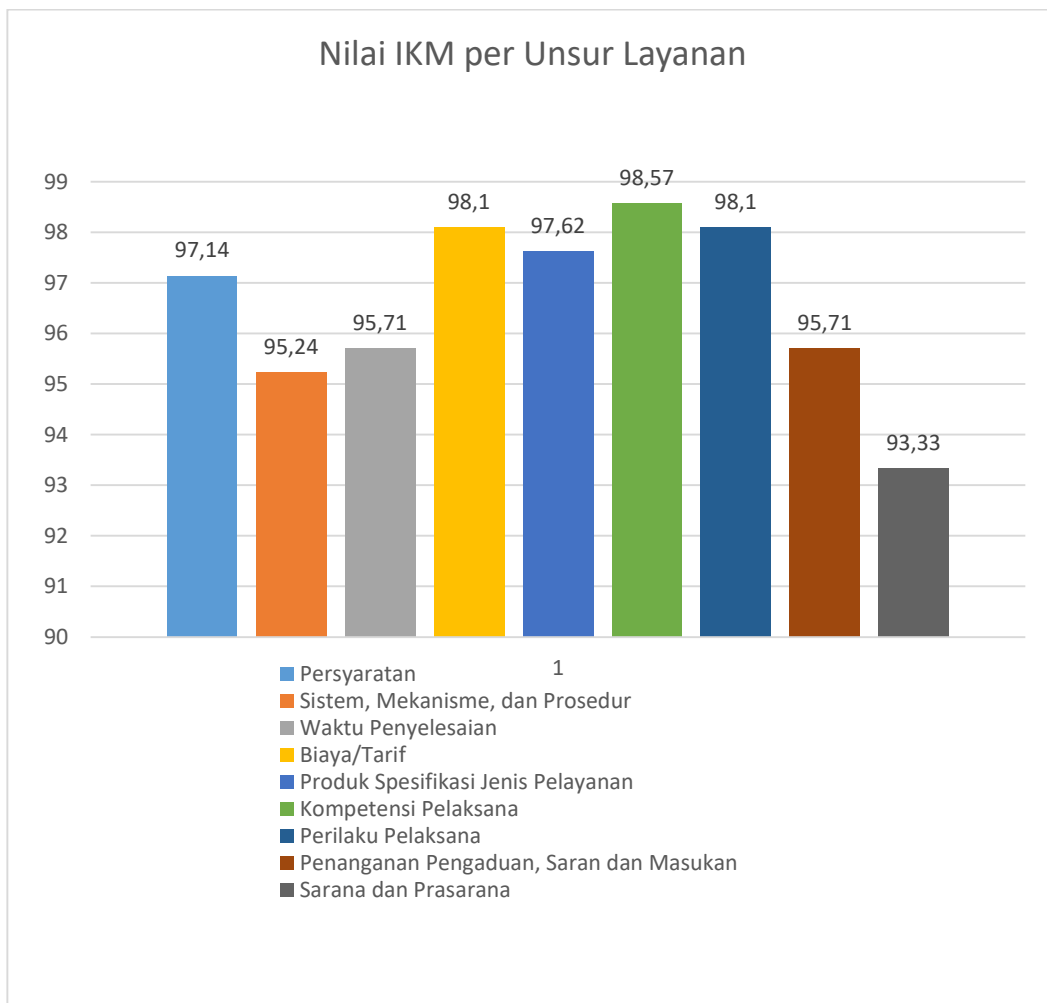
a. Nilai SKM per jenis layanan

Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Penerbitan Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	100,00	83,33	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	98,15
Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Penerbitan izin penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (CPPOB)	96,3	96,3	98,15	98,15	98,15	98,15	98,15	98,15	98,15	97,74
Pengujian Obat dan Makanan	94,44	100,00	97,72	97,72	97,72	97,72	97,72	97,72	97,72	97,72
Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	100,00	97,06	95,83	100,00	100,00	100,00	97,06	97,06	97,06	98,69



b. Nilai SKM per unsur dan unit layanan

Unsur Pelayanan		Nilai
U1	Persyaratan	97,14
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	95,24
U3	Waktu Penyelesaian	95,71
U4	Biaya/Tarif	98,10
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,62
U6	Kompetensi Pelaksana	98,57
U7	Perilaku Pelaksana	98,1
U8	Penanganan Pengaduan, Sarandan Masukan	95,71
U9	Sarana dan Prasarana	93,33
	Nilai SKM Unit Layanan	96,61



BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah dengan nilai 93,33 adalah U9 (Sarana dan Prasarana), untuk unsur tersebut masih dalam kategori sangat baik, dan tidak ada keluhan dari semua responden terkait pelayanan.

Walaupun dari keseluruhan penilaian semua unsur telah mendapatkan nilai yang tinggi, tapi untuk peningkatan akan dilakukan perbaikan berkelanjutan pada ke 3 nilai terendah, yaitu U9 (Sarana dan Prasarana), U2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur), U3 (Waktu Penyelesaian), U8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan).

Umpan balik berupa saran dan masukan dari pelanggan:

Sebagian besar berupa apresiasi layanan yang dinilai sudah cukup baik dan diharapkan bisa dipertahankan, bahkan ditingkatkan.

Masukan responden:

maju terus bpom

Sudah baik dan mohon dipertahankan.

Agar sosialisasi terkait bpom terus berjalan agar para UMKM tau terkait izin bpom

Pelayanan sudah bagus, agar itingkatkan

Terima kasih atas pelayananny;

Baik

Sangat baik dan cekatan dalam hal menangani keluhan dari pihak PBF dalam hal pengurusan perizinan

Terima kasih kepada tim Sertifikasi yang telah membantu kami apj PBF dalam melaksanakan Sertifikasi CDOB hingga akhir

Terbaik

Pertahankan dalam proses pelayanan dan agar dapat ditingkatkan lagi dalam kelengkapan pemberian informasi

Terimakasih atas arahan, bimbingan dan pelayanan yang maksimal

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di BBPOM di Bandar Lampung pada bulan Maret tahun 2024 didapat kesimpulan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Besar POM di Bandar Lampung secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 96,61.
- Untuk pengisian saran dan usulan, semua responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik

B. REKOMENDASI

Nilai terendah adalah di bagian Unsur **9 (Sarana dan Prasarana)**, dengan nilai **93,33**. Walau masih dalam kategori sangat baik tapi tetap akan dijaga kualitas pelayanan yang sudah baik, bahkan ditingkatkan. Untuk Sarana dan Prasarana, Ruang Layanan BBPOM di Bandar Lampung akan terus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang menunjang pelayanan kepada semua pelanggan termasuk kelompok disabilitas.

Bandar Lampung, 19 April 2024

Kepala Balai Besar POM di Bandar Lampung



Ani Fatimah Isfarjanti, S.Si., Apt., MH

LAMPIRAN

- **Kuesioner**

Dapat dilihat pada link sebagai berikut:

https://bit.ly/survei_ikm_2024

- Secara keseluruhan tidak ada pendapat responden yang kurang baik:

Pendapat responden kurang baik	Tindak Lanjut
Nihil	-